

	POP-SAC	Data:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	Reclamações e Apelações	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.1	Página 1 de 2

Reclamações e apelações

A FIB possui um comitê de reclamações e apelações para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações. A FIB registra e acompanha reclamações e apelações, bem como todas as medidas tomadas para resolvê-las.

Definições

Reclamações: Direito de se manifestar quando questões referentes ao processo Halal não estão de acordo.

Apelações: Nova solicitação por parte do cliente, ou outra parte solicitando uma nova análise da auditoria ou reclamação, ou quanto aos processos de certificação que foram cancelados, revogados ou suspensos.

SAC:

- a) A reclamação / apelação poderá ser enviada via:
- E-mail: SAC@fibhalal.com.br
 - Tel.: +55 (11) 3346-4790
 - Website: www.fibhalal.com.br
 - Escritório da FIB.
- b) As reclamações ou recursos relativos aos serviços de processo de certificação Halal serão recebidas por um comitê de reclamações e apelações para recursos e queixas que serão responsáveis por resolver tais casos e informar as partes relacionadas.
- c) O Comitê de reclamações e apelações deve ser totalmente separado de qualquer fase da certificação Halal relacionada ao assunto da reclamação ou apelação.
- d) As reclamações e apelações são recebidas pelo setor administrativo e transferidas para a comitê de reclamações formado de três pessoas:
1. Auditor Interno
 2. Supervisor Religioso especialista em assuntos islâmicos Halal (Sheik)
 3. Um funcionário que não teve relação com o caso
- e) A FIB é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.
- f) A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.
- g) Ao receber uma reclamação, a FIB confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ela é responsável.
- h) Qualquer reclamação válida sobre um cliente certificado será comunicada ao cliente dentro de vinte e quatro horas.

	POP-SAC	Data:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	Reclamações e Apelações	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.1	Página 2 de 2

- i) A FIB sempre confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado da reclamação.
- j) A Decisão é aprovada por um gerente ou diretor que não tem envolvimento com o assunto da reclamação.
- k) Todo o processo de análise da reclamação é confidencial e imparcial.

Procedimento padrão para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações:

Reclamação submetida
•Cliente
Reclamação recebida
•Assistente administrativo
Comitê de reclamações e apelações
<ul style="list-style-type: none"> •Supervisor Religioso •Outro funcionário imparcial •Auditor Interno
Análise
<ul style="list-style-type: none"> •O comitê investiga se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais a FIB é responsável. •A FIB Investiga a reclamação e toma a decisão sobre ações corretivas. •Um relatório com todos os registros da reclamação é documentado.
Cliente
<ul style="list-style-type: none"> •O cliente recebe relatório com a decisão. •Caso o cliente fique insatisfeito, poderá submeter uma nova solicitação de análise ou apelação.
Conselho da imparcialidade
<ul style="list-style-type: none"> •Todos os passos de avaliação e investigação são retomados e repetidos. •Caso necessário, a apelação será transferida para o conselho da imparcialidade. •O conselho da imparcialidade investigará a reclamação ou apelação, caso necessário. •Um novo relatório é documentado e enviado para o cliente.
Cliente
<ul style="list-style-type: none"> •As partes interessadas, cliente ou FIB, poderão recorrer a qualquer momento à justiça e transformar o processo de apelação em disputa judicial

Histórico da última revisão		Nome	Data	Rubrica
Revisão 0 - Publicação.	Elaborado/Revisado:	Marc Daher Walid Kaled	12/07/2017	
	Aprovado:	Ahmad Muhieddine Ismail	14/07/2017	